

**MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA  
PT PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK  
(STUDI KASUS ISU PANTAI PUBLIK ANCOL)**

**Dyah Nurul Fikriani**

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Manajemen Isu dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus Isu Pantai Publik Ancol). Isu pantai publik merupakan isu yang populer karena tidak pernah berhenti menerpa Ancol. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen isu pantai publik Ancol yang dilakukan PT Pembangunan Jaya Ancol (PJA) dalam mempertahankan citra perusahaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yakni model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Model manajemen isu yang dilakukan oleh Ancol memiliki kesamaan dengan model manajemen isu sumber Register&Larkin, hanya saja peneliti menemukan satu tahapan baru dalam menyelesaikan isu pantai publik Ancol, yakni komunikasi. Jika diurutkan maka tahapan awal dimulai dari identifikasi isu, analisis isu, komunikasi, *adaptive change strategy*, program perubahan isu, dan terakhir evaluasi. Hasil kebijakan yang dilakukan dapat meredam isu dan program gratis masuk Ancol bagi pengguna KJP cukup efektif yang mana ribuan pengunjung telah memanfaatkan kesempatan masuk Ancol gratis dengan menggunakan KJP, sehingga hal ini dapat mempertahankan citra positif Ancol bagi kalangan publik.

Kata kunci : Manajemen Isu, Isu, Pantai Publik, Ancol, Citra Positif

*THE ISSUES MANAGEMENT IN MAINTAIN IMAGE OF  
PT PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK  
(CASE STUDY OF ANCOL PUBLIC BEACH ISSUE)*

**Dyah Nurul Fikriani**

***Abstract***

*This research is entitled The Issues Management in Maintain Image of PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Corporation's Image (Case Study of Ancol Public Beach Issue). The issue regarding public beaches has become a popular issue for Ancol because it never stops attacking them. The aim of this study is to find out how PT Pembangunan Jaya Ancol (PJA) management deals with the issue in order to preserve the company's image. The method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques are done by in-depth interviews, documentation, and literature studies. The data analysis technique used is an interactive data analysis model from Miles and Huberman which consists of data reduction, data presentation, and conclusion or verification. The model management issue that is carried out by Ancol has similarities with the Regester & Larkin's, only that the researcher of this thesis found a new stage in resolving the issue of Ancol public beach that differs from the Regester & Larkin's one. If the steps are sorted, the initial stages start from identification, analysis, communication, adaptive change strategy, issue change programs, and finally evaluation. The policies that are applied proved to be effective to solve the issue. Moreover, there is a special program for all KJP members that let them enter Ancol for free, where thousands of visitors have taken advantage of the opportunity to enter Ancol for free by using KJP, so that this can maintain the Ancol positive image for the public.*

*Keywords: Issue Management, Issue, Public Coast, Ancol, Positive Image*